

PROCESO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

CONTENIDO:

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 7. ARCHIVO**
- 8. RESPONSABILIDADES**
- 9. FLUJOGRAMA**

Tabla Resumen de Revisiones:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	28/04/2008	Edición Inicial

Elaboración: Fecha: 28 / 04 / 2008	Revisión: Fecha: / /	Aprobación: Fecha: 28 / 04 / 2008
---	---	--

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo de Dirección y de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de los servicios de los centros que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos
- Definir y diseñar la prestación de nuevos Servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que el la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las Enseñanzas que se imparten en el mismo. Se aplica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Programas AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de

 <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Página</p> <p>3 de 7</p> <p>Manual de procedimientos</p>
---	---	--

tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

La correcta gestión de los servicios del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El Momento actual exige a los Centros una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Tanto para aquellos servicios que dependen directamente del centro como para aquellos otros cuya gestión es externa es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras alcanzando la excelencia

5.2. Obtención de la información

La comisión de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los servicios del centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectas. Estas propuestas se remiten al Equipo de Dirección para su aprobación o/y remisión a la Junta de Facultad/Escuela.

Aprobadas las acciones correctoras se iniciaran los trámites para su puesta en marcha.

5.3. Difusión

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el Equipo Decanal / Directivo del Centro que coordinará junto con la Comisión de Calidad su efectiva realización.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la revisión al menos anual del Sistema de Garantía de Calidad, la Comisión de Calidad del Centro, realizará la revisión de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Los objetivos y directrices de la revisión, las evidencias a considerar, y los indicadores de calidad se detallan en el citado procedimiento.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Responsable de Calidad del Centro. Una copia de determinados documentos (registros o evidencias) será guardada en la Unidad Técnica de Calidad.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de Objetivos	Documental/ Informático	Equipo Directivo Gerencia Responsables de los Servicio	6 años
Plan de Actuaciones	Documental/ Informático	Equipo Directivo Gerencia Responsables de los Servicio	6 años
Ficha de Análisis de Resultados	Documental/ Informático	Comisión de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección(ED):

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios del centro
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Responsables de los servicios:

- Definición de las actuaciones de los servicios
- Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC):

 <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Página 5 de 7 Manual de procedimientos</p>
---	---	--

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuesta de mejora.

Personal de los servicios:

- Ejecución de las acciones planificadas.

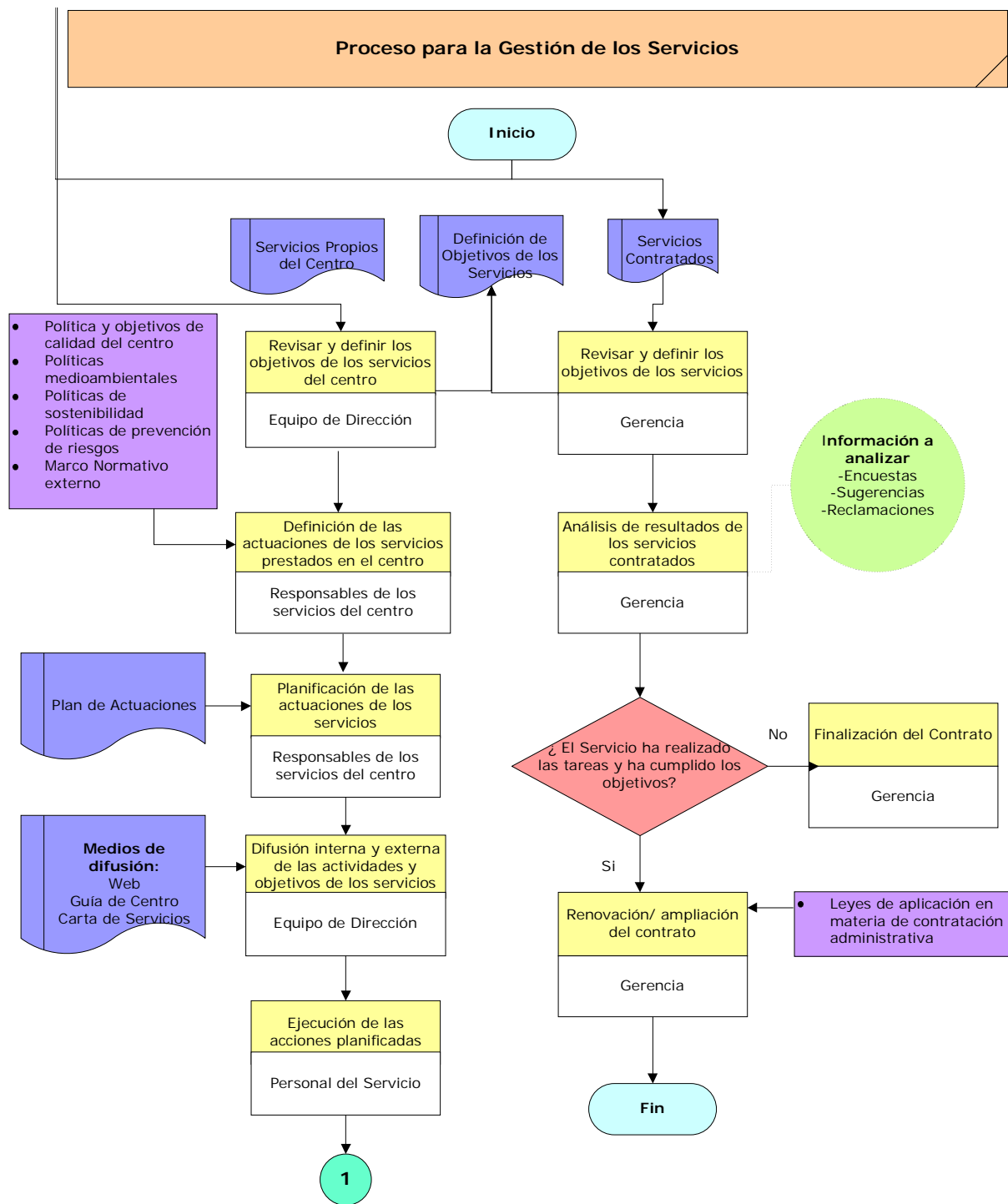
Junta de Centro (JC):

- Aprobación de las acciones de mejora para su implementación.

Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro).
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.

9. FLUJOGRAMA



Proceso para la Gestión de los Servicios

